

# Accueil client | Optimiser le contact téléphonique et physique

2 jours (14h)

Ajouté le 29/07/2022 - Modifié le 06/01/2025

À partir de 840€ NET

Véhiculer une bonne image de votre entreprise dès les premiers instants !

## Objectifs

- Optimiser la qualité de l'accueil téléphonique et physique
- Ecouter la demande et la reformuler
- Prendre un message et/ou orienter le client/prospect
- Maîtriser sa communication verbale et non verbale pour envoyer le bon message

## Compétences visées

- Accueillir et de communiquer avec professionnalisme
- Adopter un comportement et un langage positifs
- Traiter ou veiller au traitement d'une demande
- Traiter une réclamation

## Public

Toute personne en contact avec les clients/prospects au téléphone ou en face à face

**Prérequis :** Prérequis : Aucun

**Accessibilité:** Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur nos pages centres de formation.

**Délais d'accès :** L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

## Programme

Les différents accueils (Accueil multicanal)



CEL, IDC, Le Mans,  
Formation Continue  
02 43 21 58 12



Angers, Cholet, Saumur  
02 41 20 49 59



Campus CCI Mayenne,  
CCI Mayenne  
02 43 91 49 70



Saint-Herblain, Saint-  
Nazaire  
02 40 44 42 42



La Roche sur Yon  
02 51 45 32 89

# Accueil client | Optimiser le contact téléphonique et physique

- Identifier les différents accueils

## Prendre contact avec le public

- Accueillir avec le sourire et avec énergie
- S'identifier clairement au téléphone/ Être identifiable pour l'accueil physique
- Répertorier les appels/visites pour maîtriser les suites à donner

## Gérer les flux

- Accueillir le visiteur attendu et le visiteur « surprise »
- Prioriser pour gérer la file d'attente
- Maîtriser la pression des personnes en attente
- Organiser son espace d'accueil

## Maîtriser sa communication

- Adopter un langage respectant la règle des 5 P face à un client
- Envoyer le bon message grâce à la communication verbale et non verbale
- Alternier les questions ouvertes/fermées
- S'assurer de la bonne compréhension
- Conserver la maîtrise de son public

## Traiter la demande

- Identifier le visiteur ou l'appelant
- Ecouter la demande et la reformuler (méthode ERIC)
- Prendre un message et/ou orienter le client/prospect
- Proposer une solution satisfaisante
- S'assurer de la pleine satisfaction de mon client

## Traiter une réclamation (TECREP)


- Pratiquer l'écoute active
- Gérer son visiteur ou appelant
- Proposer des alternatives
- Confirmer la solution

## L'accueil et le traitement des demandes dématérialisées

- Prendre contact
- Répondre efficacement


# Accueil client | Optimiser le contact téléphonique et physique

## Dates & lieux

 22 et 23 mai 2025


 Le Mans

€ 840.00

 05 et 06 juin 2025


 Angers

€ 840.00

 26 et 27 juin 2025


 La Roche sur Yon

€ 840.00

 06 et 07 octobre 2025


 Laval


€ 840.00

 08 et 09 décembre 2025

 La Roche sur Yon

€ 840.00

 06 et 20 novembre 2025

 Nantes / St-Herblain

€ 840.00

## Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 200 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

## Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des

## Accueil client | Optimiser le contact téléphonique et physique

compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

**Équipe pédagogique** : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

**Méthodes** : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages centres de formation, la présentation détaillée de nos infrastructures. Les CCI Pays de la Loire sont équipées de la plateforme m@formation, dont l'objectif est d'améliorer l'expérience apprenante de nos stagiaires et d'enrichir nos formations en présentiel.

- Un accès personnalisé aux documents administratifs et pédagogiques
- Une ergonomie simple et adaptée
- Des parcours conçus avec des modalités synchrones et asynchrones

### Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation. A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM - quizz - mise en situation ...). Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.